

Englanninkielinen asumisen neuvonta / HEL 2020-006748, kevennetty kilpailutus

LIITE 1 PALVELUNKUVAUS

1. Yleiskuvaus hankittavasta palvelusta ja hankinnan tausta

1.1. Yleiskuvaus palvelusta

Helsingin kaupunginkanslian elinkeino-osasto, työvoima ja maahanmuutto –yksikkö hankkii englanninkielistä asumiseen liittyvää neuvontaa ja sen kehittämistä 3.8.-31.12.2020 väliselle ajalle. Nyt hankittava neuvontapalvelu toimii pilottina ja sen pohjalta arvioidaan tarvetta palvelun jatkekehittämiselle ja järjestämiselle. Neuvonta suunnataan ensisijaisesti International House Helsingin (IHH) helsinkiläisille asiakkaille.

Ostopalveluna hankittava palvelu sisältää palveluntuottajan tuottamat toiminnot:

- a) englanninkielinen puhelinneuvontapalvelu
- b) aineiston kokoaminen asumisen esitettä varten ja esitetekstin tuottaminen, minkä pohjalta tilaaja voi tuottaa sekä sähköisen että painettavan asumisen esitteen palvelun kohderyhmän tarpeita vastaavasti
- c) seuranta ja raportointi sekä verkostoyhteistyö

Palveluntuottaja osallistuu aktiivisesti englanninkielisen asumisen neuvontapalvelun kehittämiseen yhteistyössä tilaajan kanssa. Palvelun kehittämistä tehdään yhteistyössä Helsingin kaupungin, International House Helsingin sekä yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Tästä verkostoyhteistyöstä sovitaan erikseen palveluntuottajan ja tilaajan kesken.

1.2. Hankinnan tausta

International House Helsinki (myöhemmin lyhenne IHH) on Helsingin kaupungin vuonna 2017 käynnistämä yhteispalvelu, joka tarjoaa valtaosan maahanmuuttajien tarvitsemista alkuvaiheen neuvonta- ja viranomaispalveluista saman katon alta. IHH palvelee myös yrityksiä ja työnantajia ulkomaiseen työvoimaan ja sen rekrytointiin liittyvissä kysymyksissä. Palvelun tavoitteena on nopeuttaa ja sujuvoittaa pääkaupunkiseudulle saapuvien uusien kansainvälisten asukkaiden alueelle asettautumista ja työmarkkinoille kiinnittymistä sekä saada alueella jo olevaa kansainvälistä osaamista paremmin yritysten ja työnantajien käyttöön.

IHH:n palveluyhteistyöhön osallistuvat Helsingin kaupungin lisäksi Espoon ja Vantaan kaupungit, Digi- ja Väestötietovirasto, Verohallinto, Kela, Uudenmaan TE-toimisto, Maahanmuuttovirasto, Eläketurvakeskus, SAK ja Helsingin seudun kauppakamari.¹

IHH:ssa asioi keskimäärin 6000-9000 henkilöä kuukaudessa. Asumiseen liittyvän neuvonnan palvelun tarvetta ja laajuutta selvitetään tällä pilottihankkeella.

Asumiseen liittyvän englanninkielisen neuvonnan kehittäminen on yksi Helsingin kaupungin englanninkielisten palveluiden kehittämisohjelman mukaisista toimenpiteistä. Kehittämisohjelman tavoitteena on luoda Helsingistä entistäkin kansainvälisempää, vetovoimaisempaa ja kilpailukykyisempää kaupunkia ja siten houkutella kansainvälisiä osaajia².

2. Palvelun yksityiskohtainen sisältö

Palveluntuottaja vastaa seuraavista kokonaisuuksista:

a) Puhelinneuvonta

- Puhelinneuvontaa tarjotaan kaksi kertaa viikossa neljä tuntia päivässä.
- Palveluajat ovat maanantaisin kello 8:30 -12:30 ja palveluntuottajan valinnan mukaan joko tiistaisin tai keskiviikkoisin kello 14-18.
- Asiakaspalvelun ensisijainen kieli on englanti. Myös suomen kielen taitoa saatetaan tarvita neuvontatilanteissa.
- Palveluntuottaja huolehtii itse tarvittavan puhelintekniikan järjestämisestä ja vastaa sen ylläpidosta ja kustannuksista.
- Palvelussa tulee olla käytössä yksi palvelunumero.
- Palvelunumeroon soitetuista puheluista ei peritä erillistä maksua. Soittamisen hinta määräytyy asiakkaan liittymäsopimuksen perusteella.
- Tilaaja vastaa palvelun markkinoinnista.

¹ <https://www.ihhelsinki.fi/>

²

https://www.hel.fi/static/kanslia/Julkaisut/2019/Helsingin_kaupungin_englanninkielisten_palveluiden_kehittamisohjelma.pdf

b) Aineiston kokoaminen ja esitetekstin tuottaminen asumisen esitettä varten

- Palveluntuottaja kartoittaa asumisen neuvonnan olemassa olevaa englanninkielistä materiaalia eri lähteistä ja arvioi sen soveltuvuutta tämän palvelun kohderyhmälle.
(Englanninkielistä asumiseen sekä maahanmuuttajien asuminen –teemaan liittyvää neuvonta- ja informaatiomateriaalia löytyy eri tahojen tuottamina ja koostamina, kuten esimerkiksi Helsingin kaupungin ja Asumisen rahoittamis- ja kehittämiskeskuksen (ARA) sivuilta³.)
- Kartoituksen ja puhelinneuvonnan kokemusten pohjalta palveluntuottaja laatii esitetekstin asumisen esitteen pohjaksi 30.10.2020 mennessä. Tämän pohjalta tilaaja voi tuottaa sekä sähköisen että painetun asumisen esitteen. Esitetekstin sisältöä ja laajuutta tarkennetaan erikseen tilaajan kanssa.

c) Seuranta ja raportointi sekä verkostoyhteistyö, mikä sisältää seuraavat kokonaisuudet

- Palveluntuottaja seuraa puhelinpalvelun käyttäjämäärää, joka raportoidaan palvelun tilaajalle kuukausittain.
- Palveluntuottaja mittaa asiakastyytyvää ja kerää asiakaspalautetta, minkä raportoinnin aikataulusta sovitaan erikseen tilaajan ja palveluntuottajan kesken.
- Neuvontapalvelun perusteella nousevat kehittämissuhteet englanninkielisen asumisen neuvonnan kehittämiseksi raportoidaan tilaajalle erikseen sovittavalla tavalla.
- Palveluntuottaja pitää 1-2 tilaisuutta, joissa käydään läpi puhelinneuvonnan kokemuksia, asiakkaiden kysymyksiä ja sitä, miten niihin on vastattu. Tilaisuuteen osallistuu Helsingin kaupungin asumisen neuvontaa antavaa henkilökuntaa, ja tilaisuuden ajankohdasta ja sisällöstä sovitaan yhdessä tilaajan kanssa.
- Muu verkostoyhteistyö palvelun kehittämiseksi
- Kaikki em. raportointi tuotetaan suomen kielellä.

³ <https://www.infofinland.fi/en/helsinki/life-in-helsinki/housing-in-helsinki>
<https://www.hel.fi/helsinki/en/housing/housing/housing-in-helsinki-2/>
https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Maahanmuuttajien_asumisen_materiaalipankki

Puhelinneuvonnan keskeiset sisällöt ovat seuraavat:

- asunnon hallintamuodot, asunnon hankinta sekä hankintakanavat
- sisään- ja poismuuttoon liittyvät sopimukset (vuokrasopimus, takuuvuokra, kotivakuutus, sähkösovimus, liittymäsopimukset, autopaikat)
- asuminen (kierrätys, paloturvallisuus, järjestyssäännöt, lemmikit, sauna, pesutupa, muut yhteiset tilat, remontit, taloyhtiön hallinto ja eri tahojen vastuut)
- asunnon sijaintiin Helsingissä liittyvät keskeiset kysymykset (mm. alueen liikenneyhteydet ja keskeisten palveluiden sijainti)
- muut, neuvonta-asiakkaiden tarpeista nousevat sisällöt

3. Palvelun käyttäjät

Puhelinpalvelun markkinointi suunnataan IHH:n helsinkiläisille asiakkaille. Palvelua käyttävät pääsääntöisesti IHH:n helsinkiläiset asiakkaat, joiden neuvonnan ja opastuksen tarpeet koskevat asumiseen liittyviä kysymyksiä. Muista asioista neuvontaa ja opastusta tarvitsevat helsinkiläiset asiakkaat ohjataan Helsinki-infon neuvontaan, ja muiden kuntien asukkaat tiedossa oleviin neuvontapalveluihin.

4. Henkilöstöä koskevat vähimmäisvaatimukset

Asiakasneuvontaa tekevällä työntekijällä tulee olla vähintään yhden vuoden kokemus asumiseen liittyvästä neuvontatyöstä. Työntekijältä edellytetään erinomaista englannin kielen taitoa.